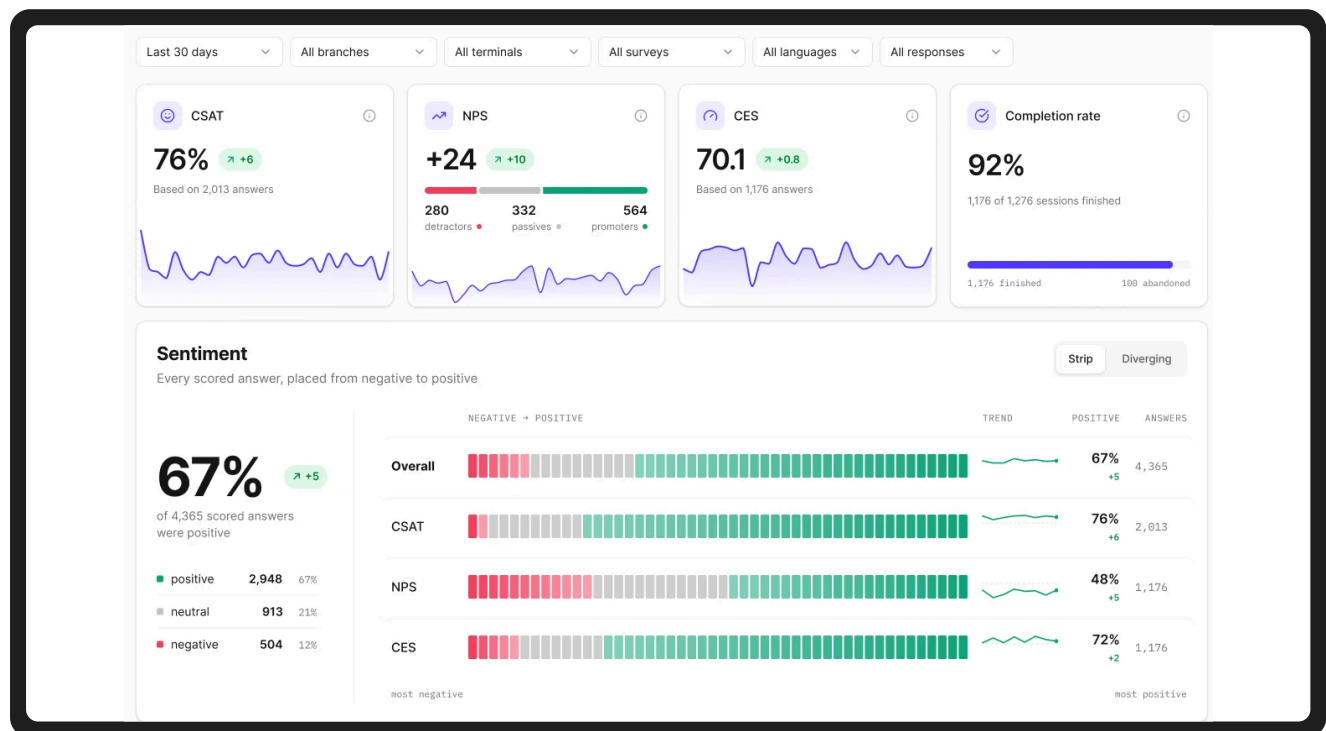


FICHE TECHNIQUE

NEXUS SURVEYS.

Recueillez des avis au moment du service, par borne ou QR code, et mesurez l'expérience site par site.



Analyses : CSAT, NPS, CES, taux de complétion et réponses notées

135

fonctionnalités

7

domaines fonctionnels

2

options de déploiement :
cloud ou sur site

1

console et connexion
communes à tous les
produits Nexus Cloud



Demander

Des enquêtes courtes sur borne ou par QR code, tant que la visite est encore fraîche.



Mesurer

Scores de satisfaction par site et par service.



Améliorer

Repérez où l'expérience laisse à désirer et agissez.

FONCTIONNALITÉS.

Des enquêtes courtes là où le service a lieu, des résultats comparables et une vision claire des points sur lesquels agir.



Éditeur d'enquêtes

Créez des enquêtes à partir de six types de questions, avec un indicateur, un paramètre de réponse obligatoire et un libellé pour chaque point d'échelle.

Notation par émoticônes

Une note en une seule touche, sans avoir à lire de chiffres.

Échelle de recommandation de 0 à 10

Un score de recommandation recueilli lors de la visite.

Choix multiple

Des motifs structurés derrière un score.

Étiquettes d'objet des commentaires

Commentaires regroupés par objet pour examen.

Liste des enquêtes et versions

Une seule liste indiquant le statut de chaque enquête et l'endroit où elle est déployée.

Aperçu en direct (portrait et paysage)

Les administrateurs voient ce que le client verra avant la publication.

Des versions sûres

Les modifications sont préparées sans interrompre les enquêtes en ligne.

Question à saisie numérique

Réponses numériques collectées sans champ de texte libre.

Choix de la taille de l'échelle

L'échelle correspond à la question posée.

Notation par étoiles

Un format de notation familier pour évaluer le personnel ou le service.

Échelle numérique (effort ou note)

Une mesure de l'effort en complément de la satisfaction.

Question à texte libre

Les clients décrivent leur expérience avec leurs propres mots.

Scores CSAT, NPS et CES

Des indicateurs standard de satisfaction, de recommandation et d'effort issus de la même enquête.

Éditeur d'enquêtes avec liste des questions

Les équipes métier modifient elles-mêmes les enquêtes.

Modification des textes d'accueil et de remerciement

Messages d'accueil et de clôture rédigés pour chaque enquête.

Vérifications de préparation avant publication

Les problèmes sont signalés avant qu'un client ne les voie.

Questions obligatoires ou facultatives

Seules les questions essentielles empêchent de terminer.

Enregistrement automatique avec statut d'enregistrement

Les modifications sont conservées sans enregistrement manuel.

Confirmation de publication avec remplacement immédiat

La publication est une étape délibérée aux conséquences claires.

Éditeur d'enquêtes à onglets

Chaque partie d'une enquête a sa propre place.

Test interactif d'une enquête

Les enquêtes sont testées de bout en bout sans ajouter de réponses de test aux résultats réels.

Dupliquer une enquête

Les nouvelles enquêtes partent d'une conception existante.

Choix multiples avec limites de sélection

Des réponses plus riches sans texte libre.



Logique conditionnelle

Posez une question uniquement lorsque les réponses précédentes le justifient, et terminez une enquête plus tôt lorsque la réponse suffit.

Logique intelligente : questions conditionnelles

Les questions complémentaires n'apparaissent que lorsqu'elles sont pertinentes.

Logique intelligente : fin anticipée de l'enquête

Des enquêtes plus courtes pour les répondants qui n'ont rien à ajouter.

Avertissements de validation de la logique

Les erreurs de logique sont détectées pendant la modification.

Règle de poursuite ou de fin après une question

Des enquêtes courtes pour les répondants qui n'ont rien à ajouter.

Publier et attribuer en une seule action

Une nouvelle enquête atteint les bornes choisies en une seule étape.

Renommage direct de l'enquête

Les noms des enquêtes restent exacts au fil de leur évolution.

Dates de diffusion des enquêtes et attributions limitées dans le temps

Les enquêtes ne recueillent des réponses que pendant la période prévue, sans activation manuelle.

Score personnalisé pour chaque option de réponse

Des styles de questions différents se consolident en indicateurs CSAT, NPS et CES comparables.

Réponses rattachées à la version de l'enquête remplie

Les tendances restent fiables d'une révision de l'enquête à l'autre.

Logique intelligente : conditions ET / OU

Un ciblage plus précis des questions.

Logique intelligente : ciblage par département ou service

Questions propres à un service ou à une équipe.

Conditions sur des plages de réponses

Les questions complémentaires ciblent une plage de réponses en une seule règle.

Conditions de réponse, d'omission et de comparaison

Les questions complémentaires n'apparaissent que lorsqu'elles sont pertinentes.



Expérience multilingue

Enquêtes multilingues, y compris l'arabe de droite à gauche, avec une édition par langue et une vérification des traductions manquantes avant publication.

Contenus d'enquête multilingues

Une même enquête proposée en plusieurs langues.

Saisie de langue personnalisée

Des langues absentes de la liste prédéfinie peuvent être ajoutées.

Affichage de l'arabe de droite à gauche

Les clients arabophones bénéficient d'une mise en page native.

Aide à la copie du texte source dans les champs de traduction

Une traduction plus rapide et plus cohérente des termes partagés.

Ordre des langues dans le sélecteur du répondant

L'écran de choix de la langue correspond au public de chaque site.

Aperçu en direct dans n'importe quelle langue de l'enquête

Chaque langue est vérifiée sur la mise en page de la borne avant la mise en ligne.

Catalogue de langues avec recherche, avec l'espagnol configuré comme langue d'enquête

Les enquêtes peuvent être proposées dans d'autres langues que l'anglais et l'arabe, comme prévu dans la conception.

Avertissement de traduction manquante

Les lacunes de traduction sont visibles avant que les clients ne les voient.

Libellés des points de l'échelle par langue

Les répondants voient la signification de chaque point dans leur langue.

Mode d'édition par langue

Les traductions sont modifiées sur place, à côté de la mise en page source.

Langue par défaut de l'enquête

Une langue de départ prévisible pour chaque enquête.

Publication bloquée tant que les traductions sont incomplètes

Aucune enquête n'est mise en ligne avec une traduction manquante.

Entrées de catalogue nommées dans chaque langue

Les répondants voient les options d'attribution dans leur propre langue.



Avis sur borne et en ligne

Une application de borne qui attire, collecte et se réinitialise d'elle-même, ainsi que des liens d'enquête et des codes QR pour collecter au-delà de la borne.

Écran d'accueil de la borne

Un démarrage de l'enquête visible, en une seule touche, au guichet ou à la sortie.

Choix de la langue au début de l'enquête

Chaque répondant répond dans la langue de son choix.

Quel service, quelle équipe

Chaque réponse est associée au département et au service concernés.

Retour, passage d'une question et indicateur de progression

Les répondants savent ce qu'il reste et peuvent passer les questions facultatives.

Clavier à l'écran avec bascule vers l'arabe

Des commentaires écrits peuvent être recueillis sur une borne tactile.

Enquête par code QR et lien web

Des avis depuis le navigateur d'un téléphone, sans installer d'application.

Lien d'enquête par e-mail

Le lien de l'enquête parvient aux personnes qui l'afficheront ou le partageront.

Délai d'inactivité configurable

La borne revient à son état initial après une période d'inactivité définie.

Affichage en portrait et en paysage

Une même enquête pour les bornes en portrait et les tablettes en paysage.

Réinitialisation automatique après le remerciement

Chaque client commence avec une enquête vierge.

Synchronisation sans doublons

Les résultats ne sont pas gonflés par des envois répétés.

Tailles et formats de téléchargement des codes QR

Des codes prêts pour l'impression ou l'écran.

Avis « pas encore en ligne » pour le lien web

Les équipes ne distribuent pas de codes qui ne fonctionnent pas encore.

Écran de remerciement de fin d'enquête

Une fin d'enquête claire et une borne prête pour la personne suivante.

Réinitialisation de session après inactivité

La borne se réinitialise d'elle-même pour le client suivant.

Écran de veille et éléments promotionnels

La borne affiche le message de l'organisation pendant l'attente.

Un code QR par agence

Réponses sur téléphone attribuées à la bonne agence.

Minutage de la boucle promotionnelle

Entre deux répondants, la borne affiche une série de messages de l'organisation qui se succèdent.

Désactivation de l'écran d'accueil

Les enquêtes peuvent démarrer sans écran d'attraction lorsque le lieu d'installation s'y prête.

Étapes préalables à l'enquête pouvant être ignorées

L'attribution est recueillie lorsque les clients peuvent la fournir, sans bloquer l'enquête.

Mise en cache des réponses hors ligne et synchronisation

Les réponses données pendant une coupure sont stockées et envoyées plus tard.

Personnalisation des couleurs du code QR

Les codes imprimés reflètent l'identité visuelle de l'organisation.

Actions QR par site

Chaque site reçoit son propre code.

Aperçu en direct de l'enquête web

L'expérience sur téléphone est vérifiée avant le partage du code.

Images sur l'écran d'accueil de l'enquête

Des images aux couleurs de la marque invitent les clients à participer.

Diffuser une enquête sur un écran d'affichage dynamique

Les écrans tactiles existants recueillent des avis en plus de l'affichage dynamique.



Gestion des terminaux et du parc

Apparez les terminaux avec un code, attribuez une enquête à plusieurs d'entre eux à la fois par site, et consultez l'état de chacun et l'enquête en cours.

Affecter l'enquête aux bornes par agence

Une enquête est déployée sur les sites sélectionnés en une seule étape.

État de santé des bornes et enquête en cours de diffusion

Les équipes opérationnelles voient quelles bornes fonctionnent et ce qu'elles diffusent.

Persistance de l'appairage et reconnexion automatique

Les bornes se remettent en service sans intervention du personnel.

Filtres des terminaux par site, état et plateforme

Les équipes opérationnelles se concentrent sur un site ou un type de problème.

Démarrer et arrêter une enquête sur un terminal

La collecte peut être suspendue par borne.

Retirer l'attribution depuis la boîte de dialogue d'attribution

Les affectations sont réversibles à un seul endroit.

Compteur de sièges de licence sur les pages des terminaux, du tableau de bord et des utilisateurs

Les opérateurs peuvent comparer la capacité de licence aux bornes déployées.

Durée d'affichage du remerciement configurable

La transition entre deux répondants est adaptée au lieu.

Appairage des bornes par code ou QR

Les bornes sont ajoutées sans configuration spécialisée.

Liste des points à surveiller

Les problèmes de collecte sont visibles dans la console.

Vues liste et cartes des terminaux avec recherche

Les terminaux sont faciles à retrouver dans un grand réseau.

Panneau de détail du terminal et menu d'actions

Les informations et actions relatives aux appareils sont à portée de clic.

Aperçu des modifications d'affectation

Les modifications d'affectation groupées sont visibles avant leur application.

Synthèse du parc sur le tableau de bord

L'état du réseau de bornes est visible sur la page d'accueil.

Attribution ciblée par département, service ou borne

Chaque point de service affiche l'enquête qui lui convient, et l'on sait clairement quelle enquête affiche chaque borne.

Suspendre et réactiver une borne

Les terminaux sont rapidement mis hors service sans perte des résultats antérieurs.

Messages d'appairage en langage clair

Les installateurs résolvent eux-mêmes les problèmes d'appairage.

Département et service par défaut pour chaque borne

Les résultats sont attribués au point de service exact que dessert une borne.

Bornes en ligne mais sans enquête en cours

Les bornes inactives ou mal configurées sont repérées et corrigées rapidement.



Analyses et enseignements tirés des avis

CSAT, NPS et CES avec tendances, achèvement et abandons, comparaisons par site et par service, et chaque réponse à l'origine d'un chiffre.

Tableau de bord : la journée en un coup d'œil

Une vue actuelle des avis sur l'ensemble des sites.

Abandons par question

Les questions qui provoquent des abandons sont identifiables.

Journal des réponses avec filtres

Les réponses individuelles peuvent être retrouvées et examinées.

Répartition des scores entre les réponses

Une vue unique du caractère positif ou négatif des réponses notées, pour l'ensemble des indicateurs.

NPS réparti en détracteurs, passifs et promoteurs

Les équipes voient si un score a évolué en raison des détracteurs ou des promoteurs.

Représentations de la répartition des scores et filtre par indicateur

La répartition peut être lue sous la forme qui convient à la personne qui l'examine.

Synthèse de la période

Un seul panneau résume la période.

Seuil minimal de réponses pour la comparaison entre groupes

Les comparaisons reposent sur un nombre de réponses suffisant pour être significatives.

Analyses : CSAT, NPS, CES et achèvement

Indicateurs suivis dans le temps et par question.

Détail par question et commentaires

Les commentaires des clients peuvent être examinés avec les scores.

Comparer par site, département et service

Les sites et services en difficulté sont identifiables.

Évolution d'une période à l'autre

L'évolution est visible, avec la taille de l'échantillon sur laquelle elle repose.

Achèvement avec nombre de sessions terminées et abandonnées

Les équipes voient combien de personnes commencent sans terminer.

Tendance dans le temps avec détail quotidien

Les jours aux résultats inhabituels sont visibles.

Volume de réponses par langue

La demande par langue est visible par période.

Filtres d'analyse globaux

Chaque graphique reflète le même périmètre filtré.

Exploration détaillée de l'indicateur jusqu'aux réponses

Chaque chiffre peut être rattaché aux sessions dont il est issu.

Durée des réponses et indicateurs de suivi dans le journal des réponses

Les analystes peuvent repérer les sessions bâclées ou abandonnées et les réponses comportant des informations de suivi.

Règles d'alerte en cas de score faible

Les responsables sont informés d'un score faible alors que le client est peut-être encore dans l'agence, et chaque dépassement est consigné.

Temps passé par question

Les propriétaires d'enquêtes peuvent raccourcir ou reformuler les questions qui ralentissent les clients.

Vignettes de score et graphique des réponses du tableau de bord

Une vue actuelle sans ouvrir les analyses.

Boîte de réception des commentaires avec statut d'examen et notes internes

Chaque commentaire dispose d'un statut de suivi et d'une note traçables.

Sentiment par réponse et filtre de sentiment

Les expériences négatives peuvent être isolées et examinées directement.

Réponses du jour par heure, comparées à la veille

Les baisses inhabituelles du volume d'avis sont repérées le jour même.



Image de marque et administration

Logo, couleurs et typographie avec une vérification de lisibilité en direct, ainsi que les sites, le catalogue de services, les utilisateurs et les rôles.

Image de marque : logo, couleurs et dégradés

Des écrans d'enquête aux couleurs de l'organisation.

Agences

Une structure de sites pour les bornes et les résultats.

Utilisateurs et rôles

Les observateurs peuvent consulter les résultats sans les modifier.

Formats d'import et positions du logo

Les écrans d'enquête portent le logo de l'organisation à la position choisie.

Préréglages de couleurs nommés

Un point de départ rapide et cohérent.

Vérification automatique de la lisibilité (contraste)

Les problèmes de lisibilité sont visibles avant la publication.

Catalogue des départements et des services

Des options cohérentes pour les étapes « qui vous a servi » et le ciblage.

Console et connexion partagées avec Signage et Queue

Nexus Surveys se gère dans la même console que Nexus Signage et Nexus Queue, avec une seule connexion.

Réglage de la direction du dégradé

Les arrière-plans suivent le style de marque de l'organisation.

Réglage de la taille de police

Un texte lisible sur chaque taille de borne.

Le renommage d'un site se répercute partout

Les rapports et les filtres restent cohérents après un changement de nom.

Entrées de catalogue actives et archivées

Les options retirées quittent l'enquête sans perte d'historique.

Horodatage de la dernière activité

Les comptes inactifs sont visibles.

Arrière-plan uni, en dégradé ou image

Les écrans d'enquête peuvent intégrer une image de marque en plus des couleurs.

Limitation du catalogue à certains sites

Chaque site n'affiche que les options qui s'y appliquent.

États des utilisateurs

L'accès peut être suspendu sans supprimer l'utilisateur.

Déploiement cloud et sur site

Le même produit peut être adopté selon l'un ou l'autre modèle d'exploitation.



Votre plateforme d'expérience. Votre choix de déploiement.

Nexus Surveys est proposé dans le cloud ou installé sur site, selon vos exigences. Il fonctionne dans la même console, avec la même connexion, que les autres produits Nexus Cloud.

Les exigences techniques, le dimensionnement et l'infrastructure sont confirmés avec vous pour votre environnement.

Recueillez l'avis de vos clients avec Nexus Surveys. Demandez une démo sur www.nexus-cloud.co.

Les fonctionnalités décrites sont celles disponibles en octobre 2026. Les appareils pris en charge, les limites et les intégrations sont confirmés pour chaque projet. Les images sont illustratives.